

上海强生控股股份有限公司

2020年度履行社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告编制说明

本报告是我司主动发布的第五份企业社会责任报告。公司分别于2017年4月22日、2018年4月21日、2019年4月20日、2020年4月21日连续4年发布社会责任报告。本报告如实反映了上海强生控股股份有限公司2020年度在做好生产经营的同时，对股东、乘客、客户、员工的权益保护以及对社会、环境、公共关系等方面所履行的社会责任情况。本报告披露的所有内容和数据已经上海强生控股股份有限公司董事会审议通过。关于本报告的内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：报告覆盖上海强生控股股份有限公司及下属公司，为便于表达，在报告的表述中分别使用“强生”、“强生控股”、“公司”、“我们”等称谓。

报告的时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制原则

本报告依据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关规定，并结合企业实际情况予以编制，旨在真实反映2020年度强生控股在履行企业社会责任方面的主要情况。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据均摘自《上海强生控股股份有限公司2020年年度报告》，其他数据包括以前年度数据。

（四）发布形式

本报告以 PDF 电子文档形式登载于

上海证券交易所网站 (<http://www.sse.com.cn>)

上海强生控股股份有限公司网站

(<http://www.62580000.com.cn>)

领导致辞

过去的2020年，是“十三五”收官、“十四五”谋篇布局之年，也是“百年强生”浴火重生实现新百年、新跨越的起步之年。

这一年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把两个“一以贯之”的要求融入企业改革发展全过程。

一年来，我们众志成城、守望相助，严格落实“六个一”和“再强化、再升级”防疫举措，全力以赴为上海逆行医护人员“保驾护航”，参与机场入境人员转运，助力大型企业复工复产。强生出租公司被评为全国交通运输系统和上海市抗击新冠肺炎疫情先进集体，巴士租赁公司党委被评为上海市国资委系统疫情防控、复工复产工作特色工作品牌。

一年来，我们抓住机遇，深化改革，推动数字化转型，大力推进新能源“车、桩、站”布局，上线62580出行APP，线上线下一体化运营新模式逐步成型。公司获评2019年上海市品牌培育示范企业，强生出租公司获得上海市出租汽车行业乘客满意度指数“十连冠”。

一年来，我们启动公司重大资产重组，精心编制公司“十四五”规划。落实“越办越好”要求，圆满完成服务第三届进博会保障任务。4人获评市级以上劳动模范，1家工作室获评上海市模范集体，涌现了一批“强生先锋”。

一年来，我们聚焦安全生产，开展安全行车教育，组织安全预防演练、检查整治工作，并实现督查巡查常态化。强生修理公司连续11

年获“安康杯”全国赛区优胜单位。

一年来，我们坚持关心关爱职工群众，积极做好慰问帮困和疫情期间职工防护。建成并运营3个综合性“强生驿站”和103个“强生微驿站”，“强生云学堂”线上培训近2万人次。强生员工的归宿感、获得感、幸福感进一步增强。

“责任、经济、创新、诚信、幸福、平安、绿色”始终是公司不变的追求。新征程上的百年强生，已经迈出了转型发展的坚实步伐。强生将继续加强企业社会责任建设力度，继续加大先进人物培育力度，讲述强生好故事，传递强生正能量，继续坚持用责任和担当，彰显强生情怀，大力推进责任强生、经济强生、创新强生、诚信强生、幸福强生、平安强生、绿色强生建设，再创强生发展新辉煌，共创强生发展新奇迹！

关于我们

1、公司简介

公司名称	上海强生控股股份有限公司
所属行业	道路运输业
成立日期	1992-02-01
注册资本	1,053,362,191 元
注册地址	中国（上海）自由贸易试验区浦建路 145 号
董事长	叶章毅
总经理	王淙谷
第一股东	上海久事(集团)有限公司 (45.00%)
公司网站	www.62580000.com.cn

上海强生控股股份有限公司的前身是创业于 1919 年的上海祥生汽车公司；1954 年 12 月上海祥生汽车公司更名为上海市出租汽车公

司；1956年5月吸收式合并了上海其它16家车行，实现了上海市出租汽车行业的统一经营管理；1992年2月改制为股份有限公司；1993年6月公司股票于上海证券交易所上市；2001年更名为上海强生控股股份有限公司。公司是上海久事（集团）有限公司旗下的国有控股上市公司，公司以交通运营为主业，坚持走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的发展模式，推进出租汽车、租赁汽车、汽车服务、定制旅游等产业协调融合发展，致力于将强生打造成为上海领先的交通运营服务商，持续为城市发展、社会公众、员工和股东创造价值。

（1）交通运营板块。交通运营板块是强生百年品牌的主要支撑，是公司作为国有上市公司社会责任担当的集中体现，包括以强生出租为代表的出租汽车业和以巴士租赁为代表的汽车租赁业。强生出租是全国出租汽车行业首家获得质量体系认证通过的企业，车辆规模为12,000余辆，约占上海市巡游出租车保有量的25%。自2011年始，强生出租已连续十年在上海出租汽车行业乘客满意度指数测评中保持第一，客运市场守法率在行业骨干企业中位居前列。目前公司正加快从传统型服务企业向信息化经营企业转型的步伐，主动拥抱移动互联网时代对出租汽车转型发展的新需求，努力开创出租汽车服务的新局面。

（2）汽车租赁版块。汽车租赁板块以巴士租赁作为母公司，下辖安诺久通主营小客车、久通商旅主营大客车的经营格局，主要向客户提供商务用车、会务用车、旅游用车等汽车租赁服务以及校车、班车、

包车等团客车业务，目前拥有各类租赁车辆 6000 余辆，车辆规模在上海地区位于前列。久通商旅拥有专业的客服平台，免费的 4008 中英文服务热线，24 小时全年无休；拥有豪华轿车、中型面包车和豪华大型客车等多种车型，是沪上综合接待能力强、服务优、车型全的专业经营汽车租赁和提供企业班车、校车、会议展览、商务、团客旅游、大型商务接待活动等贵宾用车接待服务的企业，拥有承接大型国际性商务接待活动的综合能力。安诺久通是国内主要的全服务经营性汽车租赁供应商之一，通过针对性的建议和服务，来满足客户和用车人的需求，为不同规模的企业提供综合性的全服务汽车租赁方案。

(3) 汽车服务板块。汽车服务板块由强生汽修、强生科技等多家汽车服务类企业组成，已初步形成较为完整的产业链，并在出租汽车科技信息化应用等方面处于行业领先地位。强生汽修确立了“车行万里，强生是家”的品牌核心价值观，是全国诚信 3A 级企业，以中高端 4S 品牌为龙头，推进修理和配件两线发展，目前已形成了集新车销售、汽车修理、汽车美容、车辆广告、二手车销售为一体的汽车综合服务产业。强生科技长期致力于交通领域信息化车载设备的技术应用，为上海市高新技术企业和上海软件企业。强生广告是公司旗下的一家专业化广告传媒公司，现已发展成集广告发布、广告代理、平面设计、印刷、展览展示、会务活动策划、影视制作和证卡制作（交通个性卡）等多元化业态，具有中国一级广告资质。强生驾培的主营业务为驾照培训和行业培训，强生人力资源公司主要提供包括人力资源平台业务、劳务派遣业务及培训业务等。强生置业下属君强置业开发

的虹桥“君悦湾”项目位于大虹桥区域，截至本报告期末，高层套房销售率为 98%，别墅区销售率为 87%，高层区地下车位销售率为 75%。

（4）定制旅游板块。公司在推进出租汽车、租赁汽车、汽车服务的同时，重点发展旅游定制服务，并将其作为交通运营综合服务的产业之一。巴士国旅、强生国旅系上海首批“4A”级旅行社，是具有中等规模的综合性旅游企业，产品线涉及国内旅游、入境旅游、出境旅游、邮轮旅游、商务服务、会展奖励旅游、汽车服务、航空票务服务等方面。

作为沪上知名交通企业，公司已连续多年入选“上海服务企业 100 强”，并先后荣获上海市文明单位、上海服务名牌、上海著名商标、上海市安全生产标兵单位、上海市社会治安先进单位、上海计量物价信得过单位等荣誉称号，被评为“2019 年上海市品牌培育示范企业”。截至 2020 年 12 月 31 日，公司总资产 68.56 亿元，归属于上市公司股东的净资产 32.36 亿元，实现营收 27.01 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 0.58 亿元。

2. 公司核心价值观

百年强生，行稳致远

3、公司战略愿景

以交通运营为主业，坚持走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的发展模式，推进出租汽车、租赁汽车、汽车服务、定制旅游等产业协调融合发展，致力于将强生打造成为上海领先的交通运营服务商，持续为城市发展、社会公众、员工和股东创造价值。

一、完善体系，创建责任强生

作为上海国有企业的一员，强生控股始终履行着历史所赋予我们的政治、经济和社会责任，确保国有资产保值增值，在不断提升经营业绩和质量的同时，始终注重经济、社会、环境和谐发展，并以此作为可持续发展的基石。

（一）责任理念

公司将社会责任理念融入到企业发展战略和企业文化中，诚信对待客户、消费者、合作伙伴，在保护股东、员工、社会、环境的合法利益的基础上追求经济效益，认真全面履行社会责任，为落实新时代中国特色社会主义思想、构建和谐社会、推进社会可持续发展承担应有的社会责任。

（二）责任体系

公司不断加强社会责任管理体系建设，构建由公司各职能部门及各所属企业组织履行，监督管理部门进行督导的社会责任工作体系。同时公司注重提高员工履行社会责任及节能环保的意识和能力，促进全员参与节能环保工作；关注利益相关方的意见，努力实现企业与利益相关方的共同发展。

（三）责任融合

公司制定了《2020 年度上海强生控股股份有限公司履行社会责任项目清单》，坚持发挥国有龙头企业应有的社会责任担当和示范引领作用，积极构建企业社会责任体系，推动社会责任融入企业运营、管理和文化建设，一方面把品牌建设作为体现公司社会责任的重要平

台。公司坚持实施品牌战略，不断提升强生品牌价值和竞争力。强生官微改版升级，平台功能日趋完善，关注人数直线上升。截至 2020 年 12 月，公司官微共向公众发布了 155 期，201 条推送，同比增加 45%，阅读量达到 112766 次数，同比增加 160%；公司更加重视品牌宣传推广，品牌影响力持续提升。报告期内，共计收到来自人民网、新华社、学习强国、上海发布等各类媒体有关疫情防控、复工复产、保障进博、服务市民等方面的直接表扬 346 起，同比上升 66%，通过规模优势和品牌效应，全力推进大型枢纽、大型会展和大型赛事的服务保障工作，成为上海主要交通枢纽和大型会展赛事交通服务保障的主力军。另一方面，公司也在持续推进下属企业社会责任工作，把社会责任的履行层层推进。强生出租已连续九年对外发布社会责任报告，公司携强生出租、巴士租赁及各业务板块做好第三届进博会各项服务保障工作。

（四）利益相关方

公司通过与利益相关方的持续沟通，倾听并回应他们的需求，建立常态化的沟通机制，形成更为紧密的合作伙伴关系，并以此作为开展社会责任活动和社会责任信息披露的重要方向。

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
股 东	经济绩效表现 公司治理	公开信息披露、股东大会、投资者调研、集体接待日、投资者关系热线、上证 E 互动
客 户	客户隐私保护 提升客户体验 提供优质服务产品	客户反馈与投诉、62580000 热线、微信公众号、APP 等多种社交媒体
员 工	民主参与 沟通与关怀 培训与职业发展	职工代表大会、工会、培训、多类型员工活动

政府及监管机构	合规及风险管理 遵纪守法经营	定期沟通与汇报、内控体系建设、监管政策执行
同业及合作伙伴	公平竞争 合作发展	行业活动、战略合作谈判、采购及招标程序
社会	社区发展 公益事业 环境保护	各类帮困扶贫项目、公益活动、社区活动、员工志愿者活动

二、面对股东，创建经济强生

公司严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司信息披露管理办法》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规要求，切实规范公司治理，严格履行信息披露，健全保护中小投资者合法权益机制，体现上市公司的责任担当。

（一）完善公司治理，维护投资者合法权益

1、健全股东参与企业治理的决策和机制

公司一直以来致力于保障股东权益，逐步形成较为完善的法人治理结构，公平、公开、公正地对待所有股东，确保公司股东能够充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。公司严格按照相关法律法规以及《公司章程》、《股东大会议事规则》的要求，召集、召开股东大会，确保所有股东能够依法行使股东权利。2020年，公司共召开两次股东大会，对公司重要事项进行了表决。

2、保护中小投资者利益

公司历来重视对股东的价值回报，让投资者分享公司的发展成果，维护好全体股东的合法利益。公司实行稳定的利润分配政策，严格按照《公司章程》规定制订现金分红方案，分红标准和比例明确清晰，分配方案严格履行决策程序，公司已连续十二年保持现金分红占

年度归属于上市公司股东净利润的比例超规定最低比例。对于可能影响中小投资者利益的重大事项，公司在股东大会中单独对中小投资者的表决结果进行统计并公告，充分保护中小投资者合法权益。报告期内，公司按时完成 2019 年度的利润分配工作，确保红利准确及时发放，利润分配占归属于上市公司股东净利润的比例为 45%。

3、规范信息披露

信息披露是投资者共同关注的重点，也是公司对社会公众和投资者应履行的社会责任和义务。公司严格按照法律法规、上市规则以及公司信息披露管理制度的规定做好信息披露工作，严格规范公司内幕信息管理，确保信息披露的真实、准确、完整、及时、有效，确保全体股东特别是中小股东在信息知情权方面的公平、公正。报告期内披露定期报告 4 份，临时公告 69 份，确保所有股东有平等的机会获得信息，畅通投资者沟通渠道。

4、建立良好的沟通交流机制

公司始终高度重视投资者关系管理，不断加强与投资者的沟通交流，积极保持与公司股东特别是中小投资者的畅通渠道，持续推进投资者关系管理工作。公司官网专设有投资者关系栏目，公司通过定期报告等渠道公开董事会秘书的电子信箱、电话，方便投资者来电来邮咨询公司的相关情况。公司注重保持与投资者的沟通交流，密切关注并及时回复上交所 e 互动平台的投资者提问，充分听取中小投资者对于公司创新发展的合理建议与殷切期盼，做到有问必答；建立投资者投诉处理机制，设立专人专岗负责接听投资者来电咨询，依法及时解

答问题，切实保障投资者的知情权。报告期内，公司通过上证路演中心线上平台，以网络在线互动方式召开公司重大资产重组（网络）媒体说明会。在媒体说明会上，公司详细介绍本次交易方案，并就市场及投资者关注的问题，进行网上互动及解答，旨在确保广大投资者和媒体能够通过本次网上交流，全面了解本次重大资产重组的情况。

（二）强基增能，激发改革活力

1、聚焦科技赋能，数字化转型取得进展。通过新能源车队在业务管理模式和收入分配机制上的改革试点，为探索出租线上线下融合发展的运营新模式奠定了基础。强生致行互联网公司紧密结合出租试点车队建设，利用 62580 平台发挥对内对外聚合效应，加快了集订单、用户、运力、商业及不同业态资源于一体的综合出行服务管理平台的建设。

2、聚焦“人车桩站”，出租改革成效明显。强生出租秉承“人民城市人民建”理念，坚持以改革来提升服务职工、服务城市发展的能级。面对出租汽车行业驾驶员紧缺的现象，强生出租通过资金投放、工会各种帮扶措施、以及开展的大规模线上线下驾驶员招聘行动，出租市内在运车辆逐步恢复，复工复产率在全行业名列前茅；3000 辆新能源车的投放，3 个一站式多功能强生驿站和 103 个强生微驿站的开放投运，200 根充电桩配套设施的建设，进一步缓解了驾驶员充电、停车、吃饭、如厕“四难”问题，在广大驾驶员中引起了强烈的反响。强生出租成为上海拥有最大规模新能源车辆的出租车企业，全年减少碳排放不低于 5 万吨，为上海绿色发展作出了积极贡献。

3、聚焦战略协同，各板块持续深耕改革。租赁推进管理体系整合，建立统一决策机制，进一步提升管理效率；汽修结合新能源车发展与营运一线需求，优化场站与劳动力配备，将部分分公司的管理团队合并，为内修厂整合打下基础；科技坚持产品自主研发，重点实现新型车载智能终端系统功能多样化，拓展产品服务的渠道；强生置业以销售工作为重点，整合营销资源，结合房地产市场行情适度进行房价调增，努力做到效益最大化。

（三）多措并举，实现降本增收

1、公司聚焦降违法、降事故的安全行车目标，抓预防教育、抓现场督导、抓成本控制，抓“物防+技防+人防”综合管理，使得安全行车稳中向好。

2、租赁车辆合规纳管等业务持续推进；旅游借助致行平台创新业务模式，试水为金山工业园区提供定制班车服务；广告着力与临港、久体、交通卡等企业加强战略合作，在会务会展、活动策划及专业设计方面提升了服务能级；人力资源与驾培开发“强生云学堂”等线上培训，为公司不同岗位员工提供了足不出户的高质量职业培训。

三、服务客户，创建创新强生

（一）维护客户权益，让客户更放心

为了保障和维护消费者切实利益，不断完善客户关系管理体系，公司设有 62581234 出租汽车服务热线，对客户与消费者意见及时回复，及时妥善处理顾客投诉。公司连续十年保持上海出租汽车行业乘客满意度指数第一名，客运市场守法率在骨干企业中位居行业前列。

报告期内，在第 38 个“3·15 消费者权益日”来临之际，为持续提升服务质量，更好地满足客户需求，全力守护客户安全，公司邀请广大消费者通过公司官微及视频形式对公司旗下强生出租、久通商旅、强生汽修开展满意度评价，并对改进提升服务质量提出建议和意见。同时，公司还推出精准服务新举措，加强疫情防控，保护消费者健康安全。

（二）注重创新发展，让客户更满意

根据市场和客户的需求，公司始终将产品的自主研发作为企业核心竞争力。作为上海出租汽车行业的龙头企业，积极发挥先行先试精神，自 1999 年 7 月 1 日率先推出“高考叫车服务热线”，率先建立雷锋车队爱心基金，率先通过国家级服务标准化单位的评审，率先推出可搭载轮椅的多功能出租汽车，率先将主力巡游车全部更新为途安车型，率先加大新能源电动车的投入力度，率先为驾驶员推出微医计划，持续提升乘客出行体验，着力擦亮城市名片，展示上海服务品牌形象，努力发挥行业先行者和排头兵的作用。

为积极响应国家《蓝天保卫战三年行动计划》，公司率先在全行业淘汰老旧车辆，推动上海出租车升级提速。自 2018 年起率先推动全行业出租车型的升级换代提速，加大新能源车投放力度，助力能源绿色低碳转型和可持续发展。新能源汽车产业事关可持续发展的全局。作为上海最大的新能源出租汽车运营商，强生下一步将积极推进大数据、新能源、智慧出行三网融合，并把新能源出租车作为能源互联网与智慧出行交互的“奇点”，为客户提供一站式的绿色出行服务

体验。

强生科技产品研发不停步。作为强生科技 2020 年项目建设的重点，SC60 新型 android 出租终端项目历时半年从立项、研发到试生产，已进入批量化生产阶段，目前在强生出租 350 辆新能源车上安装运用。强生科技还将“强生致行”司机 APP 功能植入该终端，实现能融合致行接单功能的完整版车机应用。持续改进现有 AC6-L 型 Linux 前装式智能终端存在的问题，同时从硬件上进一步优化结构、降低成本、改善性能、提高稳定性；32 位新型计价器已研制成功，改善原有计价器的固有问题，同时具备可扩展性，能搭配各种应用场景使用，目前已完成样机开发和调试、模具定型工作，等待推广应用进入市场。完成全新第四代公交智能终端核心板的原理设计及电源板的样板设计，进行核心板的硬件调试工作，2020 年年底基本完成全功能软硬件样机调试工作。

（三）提供优质服务，让客户更安心

强生出租作为沪上出租汽车运营龙头企业，在服务质量和服 务层级上不断提升，把传播公益力量、承担社会责任作为企业的使命感。叫车方式上，有 62580000 电话订车、IVR 自助语音叫车、AI 智能语音叫车、62580 APP 和小程序、装载强生 B2B 订车软件的 PAD 平板电脑、申城出行、强生出租淘宝网店、支付宝服务窗叫车和在迪士尼度假区、新客站、吴淞邮轮码头、新国际博览中心、国家会展中心设置强生服务站点等方式，形成了“扬招+站点+电调+网约”的全链条叫车服务，市民出行更加畅通便捷。2020 年 7 月，强生出租 DVR 可

视化管控室揭牌成立并正式投入使用，标志着强生出租指挥调度、安全监管、行车监控、应急管理的智能化、科技化水平迈出了新步伐。下一步，强生出租将加大科技应用，通过“人防+技防”相结合的模式，不断提升司机的文明意识和职业素养，降低交通违法，减少行车事故，让市民乘客出行更安心。2020年9月开学季，考虑到疫情防控和家长的担忧，公司推出强生62580安心送学套餐，全力打造由10项安全驾驶认证+6项实时安全保障监控所组成的安全保障体系，强生控股旗下久通商旅也安排200辆放心校车迎接返校学子，全方位守护孩子们的上下学安全。针对双台风可能带来的影响，公司安全管理部第一时间加强台风动态跟踪，及时做好信息推送及各类台风天行车安全提示。在学生上下学的早晚高峰之际，强生出租利用车辆DVR和GPS系统，持续加强对营运车辆的动态监控，实时关注受台风影响的道路，进行及时引导，避免车辆驶入，确保行车安全。2020年首个寒潮来临之时，公司旗下的强生致行公司联合强生六分公司雷锋车队携手市北高新护航特殊儿童迎新出行，将“寒流”变成“暖流”，将流动的强生出租车打造为一个温暖的“家”。强生雷锋车队制定了详细周密的接送方案，以“点对点接送”为切入点，明确人员、车辆分工，落实疫情防控举措，并进行了多次演练。最终将孩子们安全、准时送达了演出场地，赢得了市北高新园区活动组织者赞扬。

（四）打通绿色通道，让老人更便捷

近年来，交通运输新业态、新模式的蓬勃发展，给百姓出行带来诸多便利。然而，“数字鸿沟”、“智能障碍”的问题却为老年人出行

带来了诸多挑战。一直以来，强生积极承担社会责任，关爱老年人等弱势群体，想方设法为他们便捷出行打通绿色通道。

自 1997 年起，公司与上海老龄委合作，连续 23 年为沪上百岁老人提供免费用车服务。自 2002 年起，公司与上海市政府实事工程“安康通”服务热线紧密合作，为独居或纯老家庭的老人出行提供电话叫车服务，为他们优先派车。从最初的每月 300 笔到如今已达到每月超 3000 笔的订车量。据统计，20 年来公司已为“安康通”老人累计提供了 40 万车次的出行服务，并以优质服务赢得了老人们的一致好评。强生业调荣获“订车服务、关爱老人、十年如一、注重公益”奖章。多年来，强生劳模工作室和雷锋车队充分发挥先锋模范作用和志愿服务精神，坚持开展尊老敬老特色活动，带领老人游览宝山吴淞炮台湾湿地公园，与陇南养老院结对共建，通过陪伴老人聊天、看报，带老人体验强生无障碍车等活动给老人们送去温暖和关爱。强生业调与长风街道顺达公寓达成合作共建，在高温、重阳节、春节为老人送去关怀慰问。公司为广大老年用户提供差异化服务。针对老年人通话与用车习惯，建立老年客群用户档案。老年用户打入电话，系统智能识别，并由专业客服人员提供耐心周到的接听服务。派单时还特别叮嘱驾驶员上下车主动搀扶，开车确保平稳避免急刹，为老年客群提供全程贴心服务。为方便“银发族”出行，让老年人更好地享受智能化服务带来的便利，公司全力开发 62580 预约叫车系统（APP/小程序）“一键叫车”功能：在原有“普通模式”的基础上，“一键叫车”功能对每一个细节都进行了适老化改造，大字号简洁设计，方便老年人操作使

用。

四、携手伙伴，创建诚信强生

（一）坚持法治引领，树立诚信守法形象

1、持续推进法治宣传，营造诚信文化氛围

诚信服务、诚信经营，是百年强生的灵魂、生命，更是强生整整一百年来生存和发展的永恒动力。公司坚持开展社会主义核心价值观学习和法治宣传工作，用好用活法宣阵地，公司党委工作部会同法律合规部共同编发“七五”普法报—《强生职工学法园地》70余期，为职工学法、用法、守法提供了平台和阵地，为企业进一步深化改革营造了良好的法治环境。报告期内，公司法务团队获2017-2020年度企业法务技能大赛“优秀法务团队”荣誉称号。

2、切实履行服务承诺，提升诚信经营形象

强生出租、强生汽修、巴士租赁等窗口服务单位，结合打造强生品牌的要求，进一步公开服务承诺，不断提高服务承诺“含金量”和兑现率，切实以履约、践诺来促进服务质量的提升和企业品牌形象的提升。公司旗下久通商旅公司曾在特斯拉在临港投资建厂时拿到第一份用车订单，虽然当时只有1辆用车业务，但久通商旅仍全力以赴投入进去。报告期内，随着工厂竣工投产，企业员工数量猛增，用车需求量也迅速攀升。针对这一情况，久通商旅在第一时间整合企业车辆资源的基础上，又从业务调派、驻场管理和现场维修三方面“提速增能”，确保班车业务落地见效。在短短几个月里，从租赁1辆商务车，到租赁20辆大客车，再到租赁50辆大客车，久通商旅以专业的配车

和诚信的服务，赢得了美国特斯拉公司上海超级工厂的认可，定制班车业务数量呈直线增长态势，以“强生速度”在上海大客车租赁市场跑出了“特斯拉速度”。

3、全面推进制度建设，打造诚信经营品牌

公司始终坚持依法治企，打造“讲诚信、守信用”的强生品牌。厚植“诚信守法”的企业文化，打造“法治强生”“阳光强生”，推动企业上下形成“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的良好氛围。公司全面推进“上下衔接、指导实践、权责清晰、管控高效”规章制度体系建设，按照直接适用、通过法定程序参照执行、结合企业实际自行制定和不适用四种途径方式形成制度地图，并实施立改废工作。经上海市公共信用信息服务平台查询，未发现公司有违规信息。

（二）促进行业发展，实现合作共赢

1、支持公平竞争，推动行业发展

公司始终遵守行业规范和商业道德，自觉维护市场秩序，反对不正当手段获取竞争优势地位，为推动行业整体发展与进步贡献自己的一份力量。多年来，公司积极参与行业标准的编制工作，参与起草了交通运输部发布的《网络预约出租汽车运营服务规范》和《巡游出租汽车运营服务规范》等行业服务规范。

2、开展战略合作，实现互惠共赢

公司始终秉持合作共赢的理念，与供应商和客户建立长期合作的关系。公司旗下巴士国旅投资的上海新高度旅游有限公司是一家专注于经营“上海一日游”的旅游公司，拥有4条观光线路（2条运营中、

2 条在建中)、20 辆双层观光巴士、近 50 个上下客站点,覆盖上海市区主流的景区及景观带,致力于为中外游客游览上海提供便利及优质服务。报告期内,为响应市文旅局、市总工会号召,新高度公司推出了三种“爱上海、游上海”系列活动旅游产品,结合历史文化、党史知识的讲解,让职工进一步了解上海这座城市的历史积淀和文化发展。为进一步全面深化公司供给侧结构性改革,顺利推进实现公司的数字化转型,打造聚焦服务、依法合规、助推转型、综合发展的城市交通出行互联网服务平台,公司与上海久事产业投资基金合伙企业(有限合伙)、武汉小码联城科技有限公司共同投资成立强生致行互联网科技(上海)有限公司。报告期内,强生致行与联联充电签订框架合作协议,强强联手将强生 62580APP 与联联充电 APP 进行对接,以科技赋能不断优化新能源充电模式,让强生新能源车驾驶员充电更方便,价格更优惠,消除了驾驶员里程焦虑。下一步,强生致行与联联充电还将开展更加广泛深入的技术对接与合作,持续进行技术创新,探索新型商业模式,为驾驶员提供专业、便捷、高效的服务保障。报告期内,强生致行与顺祥集团签署合作框架协议,强生致行将为顺祥集团提供定制客运、园区班线、企业班车等巴士出行业务的数字化解决方案。这是继强生致行整合内部资源,推出强生“定制班线”业务之后,又推出的拓展外部市场业务的新举措,为打造现代巴士出行服务新生态起到了积极的推动作用。报告期内,强生控股与中石化上海沪西石油分公司在广虹加油站举行以“为美好生活加油,为人民城市服务”为主题的党建共建签约仪式。双方以党建联建为纽带,进

一步实现服务联建、业务联建、资源联建。下一步，双方将充分整合各自优势资源，通过出行场景拓展、品牌资源互换、打造综合供能服务站等形式，不断拓展合作空间，在为驾驶员提供便利服务和优惠的基础上，进一步提升出行品质，为上海市民美好出行加油助力。

3、反对商业腐败，加强供应商管理

公司认真贯彻全面从严治党要求，严格遵守中央八项规定，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面加强政治建设。深化细化“四责协同”机制，推进落实全面从严治党责任。公司制定《上海强生控股股份有限公司采购类项目管理暂行办法》，建立合格供应商名录，突出科技手段作用，打造“干净、开发、双赢”的供应商管理体系。公司还规范推进下属企业采购工作的开展，指导下属企业规范采购管理制度，指导下属企业完成了《供应商名录》的信息化采集工作。报告期内，公司制定2020年“四责清单”，着重补齐“一岗双责”短板，做到管党治党与业务工作同考虑、同部署、同实施、同检查。

五、关爱员工，创建幸福强生

公司全力打造企业与职工和谐发展的“命运、责任、荣誉、利益”共同体，高度重视和保障员工的合法权益，努力构建员工利益保障体系；不断调整员工尤其是基层员工福利待遇，持续提高员工的收入水平；建立困难帮扶体系，加大对一线职工、困难职工的关心力度，关怀关注特殊员工群体，营造企业和谐氛围。

（一）积极构建和谐劳动关系。

公司积极推进企业发展成果与广大员工共享机制建设，切实提高一线驾驶员、修理工、普通管理人员的收入。坚持每年推出一批服务职工“实事清单”，不断改善基层一线员工的生产、生活环境，不断提高企业的和谐程度与员工的幸福指数。

（二）确保员工的合法权益。

公司遵循《劳动法》、《劳动合同法》的要求，规范劳动用工和劳动派遣管理，并在此基础上制定了完备的薪酬管理制度、考核与晋升制度、工时与休假制度等，为员工提供平等、健康、安全、舒心的工作环境，确保员工享有劳动的合法权益。

截至 2020 年 12 月末，公司从业人员 19764 人，在岗职工 11339 人，劳务工 5558 人，共办理退工 5567 人，招工 6005 人。

企业职工年龄段统计

类别	18-20 岁	21-35 岁	36-50 岁	51 岁以上	合计
人数	0	1867	8736	9161	19764

企业职工学历统计

类别	硕士及以上	大专及本科	中专及高中	初中	合计
人数	47	1982	5778	11957	19764

企业职工专业技术职称统计

类别	高级技术职称	中级技术职称	初级技术职称	合计
人数	12	105	74	191

企业职工技术等级统计

类别	高级技师	技师	高级工	中级工	初级工	合计
人数						

人数	11	27	129	141	323	631
----	----	----	-----	-----	-----	-----

公司严格按照《中华人民共和国社会保险法》、国务院《住房公积金管理条例》和《上海市住房公积金管理若干规定》，为员工按时足额缴纳社会保险，使员工得到应有的社会保障和保险，企业社会保障和保险实施情况良好。

为进一步保障全体员工的合法权益，公司坚持发挥职代会民主管理、协调劳动关系的主渠道作用，成功召开一届六次职代会，切实保障了职工的知情权、协商权和监督权。为完善民主治理，按民主程序选举产生了第十届董事会职工董事与监事会职工监事，对职工“五险一金”解缴情况进行审查监督，对工会工作、工会主席履职情况进行了无记名民主测评，使企业民管工作向前迈出了坚实一步。

（三）重点关注人才队伍建设

公司时刻把塑造和实践社会主义核心价值观贯穿于企业深化改革和文化建设的全过程，弘扬主旋律，激发正能量。公司为员工搭建“纵向分层、横向分类”的培训发展体系，提供科学合理的学习和培养平台。为满足企业和个人发展的需要，充分发挥公司在培训资源方面优势，开展了各项管理类专业课程的培训和讲座，帮助员工开拓了思维，同时也提升了综合能力和专业知识。

1、聚焦技能提升，搭建职工职业发展平台。开展了第一届强生控股公司职工技术创新成果、先进操作法（服务法）征集、命名活动，收到成果申报 25 条，评选出 8 项成果奖和 3 项技术创新奖。结合安全生产月，进一步深化“安康杯”劳动竞赛，开展安康杯竞赛“十个

一”活动及“强意识，查隐患，促发展，保安康”安全生产竞赛，牢固树立安全发展理念，推动职工安全健康生产。公司还组织开展了“安全隐患随手拍”活动，收到职工隐患排查随手拍 35 件，并全部整改落实。围绕企业改革、民主管理建设，发动职工献计献策，共收到职工合理化建议 49 条。借助“强生云学堂”线上学习平台，推动开展职工线上个性化定制培训，共有 17950 名职工参加了线上培训。印发《强生控股公司关于加强职工思想教育和班组建设的实施意见》，开辟了职工思政学习专栏，通过积分奖励等措施，提高一线职工学习积极性。

2. 聚焦队伍建设，加强先进人才培育。持续推进工匠技能人才队伍建设，召开劳模先进与技能人才培养推进会，举办两期先进骨干集中培训。实施劳模先进后备人才动态管理，构建劳模先进后备人才、工匠骨干人才和青年技能人才三个人才队伍数据库，共有 780 名职工入库。报告期内，制定《劳模先进关心关爱工作的实施方案》，明确劳模先进奖励标准和关爱标准，推进劳模先进骨干岗位津贴制度落地实施，切实改善和提高劳模先进工作待遇，增强劳模先进获得感。将职工技能提升作为服务职工实事项目予以推进，全年有 15 人晋升为高级工、3 人晋升为技师、2 人晋升为高级技师；在高师带徒中有 7 人晋升为高级工、1 人晋升为技师、1 人晋升为高级技师。开展了 2019 年感动强生年度人物事迹评选活动，有 10 名职工获得十佳。开展了第二届“强生工匠”评审活动，评选出 21 名强生工匠。

此外，公司还上会通过《2020 年度强生控股培训规划》，规划中

从高层管理人员培训、中层管理人员培训、基层员工培训三个层面开展 2020 年度培训工作。同时，开展公司总部内训师培训。内训师培训以“让强生人讲强生自己的故事”为工作方针，排摸了各业务条线核心成员、业务骨干、劳动模范、优秀员工中的内训资源，让员工成为兼职导师，让经验成为培训教材，取得了以授课提能效、以经验促发展的培训效果。另外，开展非沪籍驾驶员服务卡培训相关工作，其中运用了强生云学堂进行模拟考试，使强生出租成为行业内第一个开班、考试、发证的出租运营公司，通过率位列第一。

公司员工培训相关统计

培训类别	2020 年
高级管理人员培训人次	40
中层管理人员培训人次	458
专业技术人员培训人次	306
员工参加学历学习人次	0
普通员工培训人次	108000

（四）做实职工关爱项目。

公司工会认真落实《控股公司职工帮扶关爱实施办法》，用好用活政府和上级工会帮扶政策和资源，促使困难职工尽快解困。关注职工冷暖，全年发放帮困金 65 万元、助学金 6 万元，帮扶关爱职工 300 人次，走访慰问近 300 余人次。完善日常送温暖工作机制，进一步提高了帮困送温暖标准和力度，提高职工体检次数，持续推进服务职工实项目，积极做好出租车驾驶员集体庆生和各类文体活动。

（五）丰富职工文化生活。

报告期内，积极倡导“快乐工作、健康生活”理念，通过组织形式多样的羽毛球、乒乓球等兴趣小组，开展丰富多彩的文体活动，让职工有情、有趣、有才，增强企业的向心力、凝聚力。积极推进职工书屋建设，强生修理公司职工书屋——“没有围墙的学校”荣获第二十二届上海读书节示范项目基层优秀单位。女工委定期开展“强生有约”女职工系列学习交流互动。公司相关企业还建立了职工图书室、职工食堂等服务设施。

（六）加大对一线驾驶员的关爱力度。

新冠肺炎疫情发生以来，市民出行大幅减少，出租车业务量和驾驶员收入明显下降，但强生出租驾驶员仍“疫”无反顾地坚守在营运一线，用心守护着市民乘客的出行安全。为抗击疫情，稳定驾驶员收入，公司坚持正向激励，多措并举，进一步加大对一线驾驶员的关爱力度。对正常营运的驾驶员，公司在执行行业标准的基础上，还通过开展形式多样的立功竞赛、内部挖潜等举措，鼓励驾驶员多劳多得、优绩多得，进一步调动驾驶员投入营运、抗击疫情的积极性，让驾驶员有实实在在的获得感。报告期内，公司还联手上海银行推出强生司机专属服务项目，有效缓解了司机资金短缺的燃眉之急，也实现了不少新司机0押金就能开上出租车的创业梦想。该举措为上海出租行业首创，所有强生出租驾驶员均可申请办理。

六、安全生产，创建平安强生

强生是车轮上的企业，始终把安全生产放在重于泰山的位置，认

真抓好安全行车，推进平安强生建设，是公司永恒的主题。公司坚持从政治的高度，扎实推进安全生产体系建设，树立“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管经营必须管安全”的理念。报告期内，公司坚持底线思维和红线意识；健全公司安全生产“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”责任体系和工作机制，落实安全主体责任。2020年安全工作以冬季、春运安全工作为起点，全力以赴共抗新冠肺炎疫情，稳步推进安全生产月一手抓安全工作，一手抓疫情防控，平稳有序地推进各项安全工作。疫情发生后，公司上下高度重视，根据出租、租赁车辆点多面广的特性积极研究解决方案，严格落实疫情防控各项举措，在坚决执行市委市政府指令，保障运能流量的基础上，筑牢了广大乘客和一线人员的生命安全防线，期间未发生一例病毒感染，取得良好的防疫成果。

（一）开展形式多样的安全培训

公司严格落实安全员安全教育培训，每年对安全管理专业人员上岗从业资格进行梳理，并将安全管理干部的从业资格纳入人事管理系统。以“抓预防、夯基础、强培训、提能力、控费用”为准线，持续加强上海市道路管理条例的实施宣贯，补齐交通短板，控制交通违法、降低交通事故总量与质量，确保安全行车工作平稳可控。

报告期，公司工会会同人力资源部、安全管理部共同举办了“强生控股公司先进骨干、工匠技能人才安全教育培训”专题培训班。来自出租营运一线的近50名先进骨干、班组长参加了专题培训和安全实训。为进一步提高职工劳动保护意识，培训班还邀请市总工会二级

调研员，就“安康杯”竞赛、班组安全和劳动保护等内容进行专题讲解。

（二）建立全面的应急响应措施

公司集中力量开展各类安全隐患排查工作，通过“管理+制度+措施+科技”的综合管理模式，重点加强源头治理、确保机制不留死角，向安全要效益，让管理出成效。

1、齐心协力防疫防冻

公司持续升级疫情防控和防寒防冻措施，全力保障安心出行。

一是严格落实“六个一”防疫举措。认真落实市交通主管部门和久事集团关于疫情防控和安全生产相关工作要求，坚持防疫“三件套”、防控“五还要”和疫情管控“六个一”举措，加强对进入场所人员的体温测量以及对外来人员的健康码检查登记，加强车辆消毒工作。

二是加强宣传提醒。充分利用车载智能终端、微信公众号、微信群、电子屏显示等方式，发布疫情防控提示和气象应急预警信息，及时提醒司机加强个人防护；组织开展冬季疫情防控和行车教育与宣传；通过强生出租车新款车载终端监视运营中司机口罩佩戴情况，对违规行为做到及时提醒纠正。

三是加强值班值守。严格执行专人值班制度，落实重要岗位 24 小时值班制度和重点时节领导带班制度。一旦出现雨雪，冰冻、寒潮等极端天气，根据气象部门预警信息和应急部门的响应等级，启动应急响应，迅速落实各项措施。

四是加强场地检查。落实专人排查各单位场地内易积水结冰处，并摆放警示标志，铺设草包麻袋，加强现场指挥；排查户外水管外包防护是否破损，并及时更换，确保场地通行安全；检查电线线路，消除因用电高峰、线路老化、负荷过载等产生的消防安全隐患。

五是备齐防疫防寒物资。做好疫情防控（口罩、消毒水、喷壶等）及冬防物资（标志筒、麻袋、草包、工业盐等）的使用管理，定期清点检查，及时补齐耗损的物资，保证物资充足。

六是关心职工健康状况。进一步关注、关心、关爱职工健康状况，向基层车队配备医药箱，为户外作业人员提供暖宝宝、手套、姜茶等防寒物资，提升职工疫情防控常态化及雨雪冰冻天自我防护意识。在做好个人保暖的基础上，及时做到车内空气流通，坚持疫情防控和防寒保暖措施双落实。

2、圆满顺利完成第三届进博会服务保障工作

公司对标更高要求、展现更好水平，编制相关保障方案和任务书，确保机制健全、责任落实、预案到位；同时，成立了1个领导小组、10个工作小组着力优化场馆行车路线、编制客流保障计划、建立应急处理机制、落实全面后勤保障，形成了前后方协同保障的指挥模式。出租、租赁、汽修、致行公司全体保障人员上下齐心、合力攻坚、冲锋在前，确保宾客“进得来、出得去、行得畅、防疫好”。

3、贯彻落实“安全生产月”系列活动

公司围绕“摒陋习、降违法、保平安”主题开展了一系列交通安全宣传活动，通过在公司微信公众号开辟《安全月“话”安全》专栏，

举办“安全生产月”应急演练，在提升全民安全意识的同时致力于打造安全出行环境，让市民乘坐安心车。加强每月安全生产、环境卫生、劳动保护监督检查，每季度反馈整改，利用各种行之有效的办法预防安全事故。

七、保护环境，创建绿色强生

（一）加强环境管理，倡导绿色办公

公司在实现经济发展的同时，注重承担社会责任，注重环境保护的重要性。公司立足节能减排、高效利用的原则，推进企业绿色发展。以必要、必需、必备为基本原则，推广厉行节约、低碳环保的办公模式，支持节能减排，做到增收节流。公司绿色办公实施措施：

1、节约办公用纸

推行信息化办公，减少纸张使用；大力提倡 A4 纸双面打印。

2、节约用电

下班或长时间离开时关闭电源；合理设置空调温度，夏季不低于 26℃，冬季不高于 20℃。

3、节约用水

培养员工的节约意识，张贴节约用水贴士。

4、优化办公环境

在办公室区域增加绿化，用植物装点办公环境，改善空气质量。

5、合理垃圾分类

加强宣传教育，积极营造良好的绿色办公环境，通过信息屏、宣传栏、发放宣传手册，宣传保护环境的重要性，并通过配置垃圾分类

箱，为实施垃圾分类创造有利条件，切实提高员工对垃圾分类的认知度和参与率，最终实现垃圾分类合理化目标。

加强示范先行，积极号召党员领导干部要增强责任意识，以身作则，率先垂范，以自己的模范行为带动身边人，积极弘扬“践行绿色发展，与自然环境和諧共生共處”的绿色文化理念，让绿色发展理念融入企业生产经营全过程。

加强监督管理，积极引导员工认真履行维护企业环境卫生的监督义务，对乱扔、乱倒垃圾等不良行为劝阻、劝说和举报，形成全员监督、人人参与的良好局面。

6、节约粮食

为坚决贯彻落实习近平总书记对粮食安全和制止餐饮浪费行为作出的重要指示精神，弘扬中华民族勤俭节约的传统美德，树立爱粮节粮意识，拒绝“舌尖上的浪费”。强生控股团委结合公司实际，向全体强生职工发出倡议，自觉成为“爱惜粮食、反对浪费”的宣传者和实践者。“从我做起，制止餐饮浪费，培养节约习惯”。倡议发出后立即得到了所属各团组织的积极响应，强生青年们纷纷行动起来，有的制作宣传标语，有的精心录制宣传视频，用现下最贴近生活、青年们喜闻乐见的方式进行宣教。

（二）坚持低碳环保，大力推进绿色出行

1、提速出租新能源车发展

云起绿水青山、共享健康低碳。由市机管局主办的2020年上海市公共机构节能宣传周活动于6月29日拉开序幕。强生致行作为政

企战略合作代表受邀出席宣传周的开幕式。在6月29日至7月12日本市节能宣传周期间，公司作为市机管局特约合作方，为“上海后勤”APP量身定制强生62580一键打车服务。

百年来，公司以专业优质的服务赢得市民乘客的信赖。强生出租乘客满意度指数连续十年保持行业第一，开创了许多里程碑式的行业先河，是行业的引领者和排头兵。公司是本市最先投运新能源出租车，新能源车投放规模最大的出行企业。坚持与时代发展同行，与市民需求同步，公司积极拥抱互联网。在加快燃油车向新能源出租车迭代的同时，公司还着力追求车联网数字化技术的转型，以新能源车为载体，不断探索新能源车智能充电、主动安全警示、24小时实时监控、车辆智能调度等多维度数字化运营升级，为公务出行和大众出行带来绿色、安心、高品质的良好体验。作为本市交通行业重要骨干企业，公司始终坚持以低碳环保为己任，践行绿色发展、生态发展理念，致力于建设资源节约型、环境友好型企业。

2、优化现有营运模式

抓住互联网时代的新契机，走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的新型发展模式。公司积极应用互联网先进的技术手段，优化车载“智能终端”的调度模式，运用62580APP、强生62580“一键打车”小程序、强生“依好致行”小程序、强生“定制班线”、“一站式”、“点对点”服务或者强生“62580000”电调形式预约使用公司各类运营车辆，加强车辆调放能力，提高营运效率，在有效降低能源消耗的同时，还能减少驾驶员每天回公司采集营运数据（消卡）

的空驶公里。

八、回馈社会，创建公益强生

（一）提供公共服务，推进依法治企

我们秉持守法经营的原则，依法进行生产与经营管理活动，讲诚信、讲信用、讲道德，严格遵守相关法律法规及制度，积极参与到政府倡导的各项工作中，建立相关的纳税制度与业务流程，多渠道促进就业，以实际行动践行国有企业的责任和担当。公司进一步加强依法治企工作，不断完善法人治理结构，强化规章制度体系建设，健全法律风险防范机制，强化对企业经营管理重大事项的法律专业支持，对重要领域和重点环节的风险防范，企业各项工作纳入法治化轨道，积极打造“法治强生”、“阳光强生”。报告期内，公司法务团队获2017-2020年度企业法务技能大赛“优秀法务团队”荣誉称号。

1、第三届进博会交通服务保障任务

今年是强生为进博会保驾护航的第三年。强生人以匠心守初心，在“好”字上做文章，在“精”字上下功夫，全力以赴、全情投入交出了又一份服务保障进博的出色答卷。

第三届进博会期间，3303辆Ei5纯电动出租汽车、4个进博专属车队、260辆接待用车、260余名专属车队优秀驾驶员，强生人以最高标准、最好水平、最严要求、最优服务，决胜进博。

据统计，从11月4日至10日，强生进博服务保障车队完成重要保障任务454辆次，展会现场出租车供应达12945辆次，其中，强生供车5369辆次，占供应总量的41%。

强生“黑科技”助力本届进博会。P6 停车场新增了集大数据、云计算等技术于一体的“智能会展供车管理系统”。该系统准确、高效地对进出场车辆进行登记和统计，替代了原先靠人工手抄车牌统计车辆进出场的方式，保障进博出租车行得更畅。P21 出租车蓄车场引入电动高压喷雾消毒装置，对入场车辆进行全方位消毒防疫，让宾客乘坐“放心车”。龙华中路进博会服务保障车辆临时停车场入口处，设置了两台“大白”——智能防疫测温机，对人体进行全方位 360°无死角消毒，进一步保障场地和人员安全。

进博会期间，全体强生人凝心聚力，护航进博，获得了人民日报、新华社、文汇报、新民晚报、劳动报、周到上海、东方网、上海电视台等众多主流媒体及市交通委新媒体平台“上海交通”等关注，也收到了来自商务部的感谢信。各方多次点赞强生担当有为。

2、同心抗疫，完成复工复产保障任务

防控疫情松不得，复工生产更拖不得。特殊时期，强生控股旗下各子公司守望相助，多措并举，共同筑牢防疫底线、推动企业复工复产。

强生出租防控升级，让市民做上放心车。为全面做好防控工作，强生出租进一步升级防控措施，用电动高压喷雾消毒装置代替原先人工喷洒消毒水的消毒方式。为使乘客坐上放心车，除电动高压喷雾消毒设备外，强生出租还全面升级车辆消毒标准，对所有营运车辆消毒、场站消毒进行再强化、再细化，围绕“出车前、营运中、收车后”三个重要节点，从细节入手，制定《强生出租营运车辆消毒标准》，强

生出租还将一日一次消毒升级为一日多次消毒，并做到“一差一通风”。复工首日，强生出租防控举措再升级引发媒体关注。

久通商旅勇担社会责任，获主流媒体聚焦点赞。自新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，为全面做好防控工作，作为上海最大的商旅客车经营企业，强生控股旗下久通商旅公司积极响应，将防控疫情工作放在首位，第一时间统筹安排疫情防控工作，结合公司实际制定精准有效的措施方案和疫情应急预案，全力保障驾驶员和乘客健康和安全。同时，在此特殊时期，久通商旅发挥自身优势，以实际行动践行企业社会责任，为疫情防控工作传递爱心、贡献力量，为 5 家医院提供 24 小时免费紧急用车服务。同时，及时推出了“点对点”“家门对厂门”的“复工专车”服务，受到了江南造船集团、上海建工集团等大型企业的欢迎。截止 2020 年 3 月 3 日，久通商旅“复工专车”累计出车 60 车次，运送复工复产人员近 800 人。在服务过程中，久通商旅严把防控这根弦，为客户提供高效、安全、优质的复工专属服务，受到了客户的一致好评。久通商旅的“复工专车”，也受到了权威主流媒体的关注。

强生汽修全面消毒，为政府公务车穿上“防疫服”。在上海，无论是沿街铺位、还是新闻发布会；无论是高速道口把关、还是各大医院管控，政府工作人员深入防控一线离不开公务用车出行。报告期内，作为市政府车辆采购单位的上汽荣威，携手汽修五厂维保单位对市政府公务车和市政协公务车进行专项熏蒸消毒义务服务。

强生置业、强生科技互相督促，同心织密“防疫网”。在人员返

程返岗，企业复产复工之际，强生置业邀请强生科技联合开展疫情防控 and 复产复工监督，并在线上交流进一步落实疫情防控工作要求。

巴士国旅全力做好入境隔离人员转运工作。为严防境外疫情输入风险，近期强生控股旗下巴士国旅公司承担了静安区境外归国人员专车接送任务。为了让驾驶员安心开车，巴士国旅公司工会还安排专人上门进行家访慰问，并向驾驶员送上牛奶、口罩、力度伸等慰问品，同时还想方设法解决晚班驾驶员的住宿问题，让驾驶员没有后顾之忧。

强生广告爱心捐赠，温情助力“防疫战”。强生控股旗下强生广告遴选部分优秀书画为蓝本，推出四套抗“疫”系列特种交通纪念卡，并郑重承诺：每售出一张该系列纪念卡，就向上海市慈善基金会捐赠10元。2020年3月23日下午，强生控股旗下强生广告公司携手市交通卡收藏协会在市慈善基金会长宁区分会举行了一场小型爱心善款捐赠仪式，兑现了强生广告许下的承诺。

强生人力推出“强生云学堂”线上培训举措。疫情防控期间，为防止人员聚集，不少企业都采取灵活上班、远程办公等形式复工复产。为了在疫情防控期间也能积极推进和拓展培训业务，提升职工业务技能，强生人力资源公司积极响应市政府《关于做好本市受疫情影响企业职工线上职业培训补贴工作的通知》文件精神，通过搭建开放式学习平台“强生云学堂”，汇聚一流师资、共享优质资源、创新教学模式，组织各直属企业开展职工线上职业培训项目。

(二) 开展社会公益，建设和谐社区

1、参与文明共建

为进一步弘扬雷锋精神，公司加强精神文明建设，推进文明和谐社区共建，共创文明单位。报告期内，强生修理党委组织本部科室党支部、八厂党支部、汽配党支部与上海市闵行区梅陇镇永联村、五一村党总支联合开展“学‘四史’谋发展，凝心聚力先锋行”主题党日活动，与一线乡村科技创业者、村居村委及小区党务工作者一起开展座谈交流。在桃苑小区，修理公司的党员们参与了社区文明共建活动，争做志愿服务。大家与社区的党员一起，负责引导居民做好垃圾分类处理、宣传新“七不”规范。

2、强生雷锋车队

上海强生雷锋车队已经成为公司志愿服务的一张闪亮的名片，上海强生雷锋车队成立于2014年11月，目前拥有近200名志愿者，全部由先进劳模和高星级驾驶员组成。雷锋车队志愿者带动了强生服务质量大幅提升，促进了出租行业服务风气根本好转。目前，强生雷锋车队已与上海多家养老机构、智障特殊学校签订了共建服务协议，定期组织志愿者上门为老人及智障儿童提供服务，受到了社会广泛关注和市民普遍好评。

上海强生雷锋车队坚持立足岗位学雷锋、随手公益帮他人，坚持把坐轮椅车、拄拐、怀抱婴儿、老弱病残等困难群体为首选服务对象，培养了一支“见老必扶、见残必帮”的志愿者服务队，已连续多年参与“爱满人间 冰封解冻（ALS）”系列助残活动，为出行的病患和家属保驾护航，共铸生命新希望，尽可能地帮助病患及家庭更有尊严地

对抗疾病。已连续多年结对帮助启星学校特殊学生，坚持定期走进学校，融入自闭症患儿的世界，教会他们更多的生活技能，早日融入社会的大家庭。自 2016 年以来，上海强生雷锋车队先后获得全国最美雷锋车队、上海市志愿者优秀集体等荣誉称号。强生志愿者服务已成为展示强生出租品牌形象的代言人。

3、“强生·心动力”志愿服务品牌

公司始终秉承回报社会、积极参与公益活动的宗旨。为建立更为常态化、规范化的志愿服务运作模式，“强生·心动力”志愿者团队在做好疫情防控的基础上，继续为社会弱势群体开展了 11 场志愿活动。公司团委除了继续做强做优交通委“蓝丝带”和久事团委赛事志愿服务等多年来的品牌活动外，共有 3 支青年突击队和 1 家青年文明号集体，以及 2830 名团员青年积极参与到疫情防控、复工复产、进博保障的各项工作中，为弘扬强生志愿服务品牌贡献了力量。

4、慈善捐助

如何主动承担一个企业的社会责任，是强生控股公司近年来的重要课题。关爱弱势群体，营造慈善氛围，传播爱的正能量，强生致力于社会慈善公益事业提升强生品牌的文化内涵，用创新服务方式，努力使强生成为“上海服务”的一张闪亮名片。

强生修理公司长期以来积极热心公益，用实际行动回报社会。早在 2014 年初，强生浦东汽修厂王国林技师创新工作室和强生控股一分公司杨红梅劳模工作室志愿者通过爱心机构，联系到广丰铜钹山地区的一所公益学校。踩着泥土地的教室，摸着好几个破洞的书包，看

着一双双求知欲若渴的眼睛，志愿者们第一次真真切切感受到贫困地区、贫困儿童的状况，也更加坚定了开展“关爱留守儿童，扶持乡村教育”的决心。

这些年来，志愿者们根据学校的需求反馈，从企业内募集了6000余本课外阅读书籍、文具、新书包、衣服以及篮球若干，分类打包寄往铜钹山石人完小，惠及了近1000多名留守儿童。2016年，石人完小还揭牌成立了“上海强生图书室”，孩子们终于圆了专属图书阅览室的梦。2018年，在上海久事志愿服务总队的支持下，志愿者们还募集到了500余套干净的旧衣物、生活用品和零食礼包，与山区的孩子共享美好生活。2019年“六一”，志愿者们将募集来的15台次新电脑，送给上饶开来学校的学生，希望他们用知识致富，走出科学脱贫之路，用爱与祝福帮助他们点亮成长路上的希望之光，筑梦未来。2020年，公司团员青年自发参加了上海共青团无偿献血倡议活动及上海市青少年发展基金会爱心捐赠活动等，为抗疫的医护人员筹集急需物资，为捉襟见肘的疫情前线增加一份爱的保障。面对疫情，强生团员青年积极响应，以青春的名义，坚持“党有号召，团有行动”。

九、公司获得的主要荣誉和媒体报道

公司及下属公司获得的主要荣誉：

- 1、强生控股获“2019年上海市品牌培育示范企业”
- 2、强生汽修机工组长王国林荣获上海市劳动模范
- 3、强生四分公司驾驶员张昕荣获上海市劳动模范
- 4、强生一分公司驾驶员徐广梅荣获上海市劳动模范

5、强生汽修花茂飞车辆维修工匠创新工作室荣获上海市模范集体

6、强生六分公司驾驶员张胜昔荣获全国交通运输系统劳动模范

7、强生法务团队获2017-2020年度企业法务技能大赛“优秀法务团队”荣誉称号

2020年上海市主要新闻媒体报道（部分）：

序号	新闻标题	具体时间	报道媒体
1	AI客服叫车用时更短，从迪士尼打车排队更快，“老”强生用上“新”技术	2020年1月16日	上观新闻
2	关爱春节留守企业的非沪籍职工	2020年1月18日	劳动报
3	上海好心人 女子要跳桥轻生 好心的哥一把将她抱下	2020年1月21日	新民晚报
4	上海29日起网约车、出租车停运？谣言！	2020年1月27日	上观新闻
5	强生控股严格落实“六个一”举措，对疫情防控要求“严防死守”	2020年1月29日	劳动报
6	春运返程高峰渐近，上海交通如何“迎”与“守”？	2020年2月2日	上观新闻
7	强生出租为一线驾驶员投入150万元防疫资金，8个工作组全力投入防控疫情	2020年2月3日	劳动报
8	增消毒频次 换专业设备 配随车喷壶 强生出租升级防疫措施	2020年2月3日	新民晚报
9	为5家医院免费提供24小时紧急用车 5个名额被驾驶员“秒抢”	2020年2月7日	新民晚报
10	疫情面前，强生出租有一群逆行者	2020年2月7日	劳动报
11	久事集团全面防控力保上海城市交通	2020年2月10日	上观新闻
12	强生出租推出六大承诺	2020年2月10日	劳动报
13	视频 “F1式”消毒！强生出租车加强消毒防控	2020年2月11日	新民晚报
14	居家隔离结束后，除了日常载客，他的日程表上还有两件大事	2020年2月12日	上观新闻
15	即日起在上海乘坐公交、出租车必须佩戴口罩	2020年2月17日	看看新闻网
16	复工第二周，上海市内公共交通客流如何，能否给“放心”加码？	2020年2月17日	上观新闻
17	大众上线“聚合码”、强生核查日常轨迹……上海主要出租企业纷纷出招响应新规	2020年2月18日	上观新闻
18	进入复工第三周，上海市内交通“忙”起来了吗？	2020年2月24日	上观新闻
19	久通商旅9辆大巴昨14小时往返沪皖 接回143名江南造船复工人员	2020年2月25日	新民晚报
20	江南造船返岗复工包车抵沪，久通商旅14小时完	2020年2月25日	劳动报

	成“点对点”服务		
21	出租车防疫有“讲究”：一差一消毒、乘客扫码登记……	2020年2月25日	上观新闻
22	驾驶员最高可获1050元奖励！强生控股工会开展主题立功竞赛防疫情、促生产	2020年2月26日	劳动报
23	强生的哥上午获赠2.2万只口罩和3万只手套	2020年2月28日	新民晚报
24	上海市志愿服务公益基金会向强生的哥捐赠防疫物资	2020年2月28日	今日头条
25	江南造船最大批次“复工专车”开出，记者亲历：一路上，他们绷紧神经……	2020年2月29日	上观新闻
26	486人，一个都不能拉下！江南造船集团第二批返岗复工包车抵沪	2020年2月29日	劳动报
27	“帮别人接回员工，也是帮自己复工”	2020年3月4日	新民晚报
28	强生出租“火上浇油”开展竞赛，驾驶员考核达标最高可获5000元奖励	2020年3月4日	劳动报
29	巾帼战“疫” 强生出租一公司驾驶员徐广梅：坚持送肾病患者去医院血透	2020年3月6日	劳动报
30	开微信预约功能 辟汽修绿色通道 强生控股推出多项服务新举措	2020年3月14日	新民晚报
31	从“家门口”到“厂门口”，久事集团久通商旅疫情中闯出一条“双赢路”	2020年3月17日	上观新闻
32	强生出租开展竞赛为一线的哥“加油”驾驶员达标最高可获5000元奖励	2020年3月17日	劳动报
33	上海首批赴鄂“点对点”包车抵沪，江南造船期盼的武汉技术人员到了	2020年3月25日	劳动报
34	上海首批赴鄂“点对点”包车抵沪，江南造船期盼的武汉技术人员到了	2020年3月26日	劳动报第3版
35	强生出租三分公司许忠德：“阿德哥”最爱做公益	2020年3月25日	劳动报
36	“差头小弟”和“公交大哥”当“室友”，共享充电资源——“白加黑复用电力模式”能否推广？	2020年4月2日	新民晚报
37	强生出租兑现劳模先进岗位津贴，一线劳模先进干得好就能拿到“高收入”	2020年4月15日	劳动报
38	久事集团工会牵头打造多级强生驿站服务体系，103个微驿站让驾驶员沿途有“家”	2020年5月10日	劳动报
39	“520”战疫伉俪 分隔两地同心抗疫，丈夫许下最美承诺“等你平安归来，我承包一辈子家务”	2020年5月20日	劳动报
40	一个创新，省下维修成本10万元！巴士租赁职工创新求变，论文登上专业期刊	2020年5月29日	劳动报
41	职工故事 本科毕业生、都市白领“变身”强生出租驾驶员：心中有目标脚下才有路	2020年6月9日	劳动报
42	为援鄂医护人员子女免费送考！强生出租连续22年推中高考订车服务	2020年6月16日	新民晚报
43	明天要送考的家长看过来，这里有一份上海交通	2020年6月26日	上观新闻

	出行指南		
44	在雨水与闷热碰撞的上海该考日，这份交通出行提示请收好	2020年7月6日	上观新闻
45	强生出租爱心助残服务不间断	2020年7月14日	新民晚报
46	在爱心小站热过饭喝过水，孵过空调后，差头司机阿德哥又做了一桩事情	2020年7月21日	新民晚报
47	为的哥的姐提供“一站式”服务 上海“的士驿站”上午揭牌成立	2020年7月28日	新民晚报
48	饿了累了，欢迎到驿站坐坐！上海出租汽车行业“的士驿站”暖心上线	2020年7月28日	劳动报
49	一顿饭最低15元，3分钟自动洗车7元……上海一站式服务“的士驿站”开张	2020年7月29日	上观新闻
50	视频 老人迷途二十多公里 热心“的哥”民警接力救助	2020年8月11日	看看新闻网
51	一老太在魔都迷路二十公里，强生的哥、警察上演接力“返家赛”	2020年8月12日	劳动报
52	上海市国资委通报表彰系统基层党组织疫情防控、复工复产100个特色工作品牌	2020年9月7日	上海国资党建
53	糊涂乘客你在哪里？喝醉酒后把21元车费看成了2100元	2020年9月21日	新民晚报
54	换胎、转弯、排故障……强生控股举办出租驾驶员技能比武大赛	2020年9月23日	劳动报
55	打磨到指纹消失 进博会服务车辆背后的匠心保障	2020年9月30日	新民晚报
56	为迎接这场盛会，他们把每一个轮毂钢圈打磨5000次左右，手指指纹几乎磨平	2020年10月5日	上观新闻
57	一个轮毂钢圈，打磨5000次！上海以匠心迎接进博会的到来	2020年10月5日	劳动报
58	上海以匠心迎接进博会的到来	2020年10月6日	劳动报
59	劳模故事：党员示范车送出“特殊快递”	2020年10月8日	劳动报
60	进博会保障用车停车场启用！新增消毒点、发热人员隔离点	2020年10月9日	劳动报
61	全力备战第三届进博会，强生控股三分公司“三箭齐发”	2020年10月10日	劳动报
62	进博保障用车停车场如何防疫？划分不同防疫区域，新增智能防疫机	2020年10月12日	劳动报
63	进博会保障用车已于停车场内待命 新增智能防疫机	2020年10月12日	新民晚报
64	行进、迎宾丝毫不差，防疫360度没死角！进博服务保障用车进入最后冲刺演练	2020年10月17日	劳动报
65	进博先锋 久事强生用“匠心”检测车辆，用“精心”保障出行	2020年10月23日	上海国资党建
66	练宾培训奋战进博会	2020年10月24日	劳动报

67	拼“博”的人 一直待命的礼宾车手：就算今年还当“备份”，保障进博会的初心不会变	2020年11月2日	劳动报
68	进博会：“医食住行”保障到位，上海：全力以赴“越办越好”	2020年11月2日	上观新闻
69	进博会图片新闻	2020年11月3日	劳动报
70	进博服务保障小故事：外事车队的“活地图”	2020年11月4日	新民晚报
71	参展商误落下手机 3小时后司机主动送上门	2020年11月4日	新民晚报
72	一面“迷你反向镜”解决出租车“开门杀”，强生控股依托劳模工作室办实事	2020年11月5日	劳动报
73	全力保障进博会 智能供车管理系统实现精准调派	2020年11月10日	新民晚报
74	进博会车辆服务保障，多亏了这些幕后英雄……	2020年11月10日	新民晚报
75	竞赛之星 从身怀修车绝技的工匠到创新大师，全国冠军花茂飞的“破茧”之路	2020年11月12日	劳动报
76	女乘客醉酒呕吐不止 好心的姐一路护送回家	2020年11月14日	新民晚报
77	上海市劳动模范光荣榜	2020年12月3日	劳动报
78	视频 新闻特写：浦东医院解除闭环管理	2020年12月5日	看看新闻网
79	1箱行李变18箱，乘8881号出租…浦东医院病人出院：“已与医护相处出感情了”	2020年12月5日	上观新闻
80	视频 解封之前 寒风中等候只为送你回家	2020年12月5日	看看新闻网
81	“的哥浦东医院深夜排队”上热搜，网友：暖心的哥，暖心的夜，暖心的城市	2020年12月6日	新民晚报
82	久久为公服务民生 事事为民追求卓越	2020年12月15日	劳动报
83	市劳模、强生控股第一分公司五车队驾驶员徐广梅：从农民工到“最美的姐”	2020年12月19日	劳动报
84	市劳模、强生控股第四分公司六车队驾驶员张昕：“五星”驾驶员送出“特殊快递”	2020年12月22日	劳动报
85	寒潮提醒 关注车辆“五大软肋”，行车途中注意“五大事项”	2020年12月27日	劳动报

十、2021年展望

2021年是“十四五”规划的开局之年，也是强生新一轮深化改革纵深推进的关键一年。公司将以降本增效为主基调，牢牢把握坚持开放、敢于竞争的发展思路，将服务城市、服务人民贯穿经营全过程，以企业数字化转型与出租改革为重心，带动整个产业融合发展，全力以赴做好“十四五”的开局工作。同时，公司将确保疫情防控工作不放松、不懈怠，慎终如始落实各项长效机制，全力保障乘客与职工的

生命安全，以稳定为基，有序推进公司各项改革。公司将继续不断完善企业社会责任管理体系建设，进一步深化企业社会责任观，完善企业社会责任执行机制，做到守法、诚信、稳健、持续的经营，以更多、更高价值的创新成果推动社会和谐和可持续发展，为员工、客户、股东、社会创造更多的经济价值和社会价值。公司将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“四个放在”为工作基点，以新发展理念为指挥棒，以服务上海城市发展、激活“百年强生”品牌为使命，以深化改革为抓手，努力践行“人民城市人民建、人民城市为人民”的重要理念，紧紧围绕交通运营主业，坚持走数字化转型发展之路，通过科技赋能，推动形成企业高质量发展的新格局，致力于把强生打造成为上海领先的交通运营服务商。要将打造“多场景互联网综合出行生态圈”作为强生数字化转型的目标任务，全面覆盖出租车、网约车、租赁车、大客车、长途班车、旅游包车、定制通行车，致力提供一站式出行解决方案，让用户享受品质出行、安心出行。同时，加强与各利益相关方的沟通与交流，积极促进环境及生态环境的可持续发展，继续支持社会公益事业建设，把承担社会责任作为一项应尽的义务和职责，为促进公司可持续发展作出更大的贡献。

联系我们

如果您对公司履行社会责任工作有任何意见或建议，可通过书信、电话、传真、邮件等方式告诉我们，具体联系方式如下：

地址：上海市南京西路920号（南泰大厦）董事会办公室

电话： 86-21-61353135

传真： 86-21-61353135

上海强生控股股份有限公司

2021年3月25日